

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP NASABAH
DALAM MEMILIH JASA KREDIT PERBANKAN PADA BANK
KONVENSIONAL (STUDI KASUS BRI CABANG WARU)

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

DODI IRIYANTO
0811110009/ FE/ IE

Kepada

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2012

USULAN PENELITIAN
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP NASABAH
DALAM MEMILIH JASA KREDIT PERBANKAN PADA BANK
KONVENSIONAL

yang diajukan

Dodi Iriyanto

0811110009/FE/IESP

telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Pembimbing Utama

Drs.Ec.M.Taufiq,MM

Tanggal :

NIP. 196805011993031004

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi

Dra. Ec. Niniek Imaningsih, MP

NIP. 196111201987032001

USULAN PENELITIAN

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAPA NASABAH DALAM MEMILIH JASA KREDIT PERBANKAN PADA BANK KONVENSIIONAL (STUDI KASUS BRI CABANG WARU)

Yang diajukan

DODI IRIYANTO
08 11110009

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

Drs. Ec. M. TAUFIO, MM
NIP. 196805011993031004

Tanggal :

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Pembangunan

Dra. Ec. Niniek Imaningsih, MP
NIP. 196111201987032001

SKRIPSI

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAPA NASABAH DALAM
MEMILIH JASA KREDIT PERBANKAN PADA BANK
KONVENSIONAL (STUDI KASUS BRI CABANG WARU)

Yang diajukan

DODI IRIYANTO
08 11110009

Disetujui untuk Ujian Skripsi oleh

Pembimbing Utama

Drs. Ec. M. TAUFIQ, MM
NIP. 196805011993031004

Tanggal :

Mengetahui

Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Drs. Ec. Rachman Suwaidi, MS
NIP. 196003301986031003

Skripsi

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Dalam
Memilih Jasa Kredit Perbankan Pada Bank Konvensional
(Studi Kasus BRI Cabang Waru)

Disusun Oleh :

DODI IRIYANTO
0811110009/FE/IE

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh
Tim Penguji Skripsi Progam Studi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 19 Desember 2012

Pembimbing
Pembimbing Utama

Tim Penguji
Ketua

Drs.Ec. M. Taufiq, MM

Drs.Ec. M. Taufiq, MM

Sekretaris

Drs.Ec. Wiwin P, MT

Anggota

Dra.Ec. Niniek Imaningsih, MP

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "UPN" Veteran"
Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM
NIP. 196003301986031003

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan segala kerendahan hati, penulis memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan mengambil judul:

“FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP NASABAH DALAM MEMILIH JASA KREDIT PERBANKAN PADA BANK KONVENSIONAL (STUDI KASUS BRI CABANG WARU)”.

Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati yang tulus ikhlas mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan banyak bantuan berupa sarana fasilitas dan perijinan guna pelaksanaan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dra. Ec. Niniek Imaningsih,MP, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Suwarno,SE,ME selaku dosen wali yang mana telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
5. Bapak Drs. Ec. M.Taufiq, MM selaku dosen pembimbing yang mana ikhlas telah memberikan waktu dan pemikiran selama berlangsungnya masa bimbingan tugas akhir ini.
6. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah dengan ikhlas memberikan banyak ilmu pengetahuannya selama masa perkuliahan dan pelayanan akademik bagi peneliti.
7. Terucap khusus hormatku kepada kedua orangtuaku, adik Lely, dan kakak Hendra Susanto yang senantiasa memberikan do’a restu dan dorongan baik moril maupun materiil yang tak terhingga.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun demikian skripsi ini diusahakan sesuai dengan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca dan semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi yang membutuhkan serta bagi pembaca untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, Maret 2012

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	ix
Daftar Lampiran	x
Abstraksi	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1. 1. Latar Belakang.....	1
1. 2. Perumusan Masalah	5
1. 3. Tujuan Penelitian.....	5
1. 4. Manfaat Penelitian.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Pengertian Bank.....	10
2.2.1.1. Fungsi dan Tugas Pokok Bank	10
2.2.2.2. Jenis-Jenis Bank	12

2.2.1.3. Resiko Bank.....	13
2.2.1.4. Hukum Permintaan dan Penawaran	17
2.2.1.5. Sumber Dana Bank	19
2.2.1.6. Bank Umum.....	21
2.2.2. Definisi Kredit	22
2.2.2.1. Tujuan dan Fungsi Kredit	23
2.2.2.2. Jenis-Jenis Kredit	23
2.2.2.3. Prinsip-Prinsip Perkreditan.....	25
2.2.2.4. Permintaan Kredit	27
2.2.2.5. Tingkat Bunga Kredit.....	28
2.2.3. Jumlah Kantor Bank.....	29
2.2.3.1. Kantor Bank Umum	29
2.2.4. Definisi Inflasi	32
2.2.4.1 Macam-Macam Inflasi	33
2.2.4.2. Teori Inflasi	36
2.2.5. Definisi Investasi	38

2.2.5.1. Faktor-Faktor Yang Menentukan Investasi	39
2.2.5.2. Fungsi Investasi.....	41
2.2.6. Pengertian Kualitas Layanan	44
2.2.7. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	48
2.2.8. Konsep Tentang Modal.....	50
2.2.8.1. Faktor Yang Mempengaruhi Modal Kerja.....	51
2.2.9. Definisi Konsumsi.....	53
2.2.9.1. Faktor Yang Mempengaruhi Konsumsi.....	54
2.3. Kerangka Pikir.....	57
 BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Definisi oprasional dan Pengukuran variable	58
3.1.1. Definisi Operasional Variabel.....	58
3.1.2. Pengukuran Variabel	61
3.2. Teknik Penentuan Sampel.....	62
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.3.1. Jenis Data	62

3.3.2. Sumber Data	63
3.3.3. Pengumpulan Data	63
3.4. Instrumen Penelitian.....	64
3.5. Teknik Analisis Data.....	65
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1. Diskripsi Hasil Penelitian.....	72
4.1.1. Keadaan Responden.....	72
4.1.2. Jenis Kelamin Responden.....	72
4.1.3. Distribusi Usia Responden.....	73
4.2. Uji Kualitas Data	74
4.2.1. Uji Validitas.....	74
4.2.2. Uji Reabilitas.....	75
4.2.3. Uji Normalitas.....	76
4.3. Hasil Analisis Faktor.....	77
4.3.1. Nilai KMO Dan Bartlett's Test.....	77
4.3.2. MSA (Measure Of Sampling Adequacy).....	78

4.3.3. Nilai Communality.....	80
4.3.4. Total Variance Explained.....	83
4.3.5 Component Matrix.....	87
4.3.6. Rotated Component Matrix.....	89
4.3.7. Penyusunan Nama Faktor Yang Terbentuk.....	94
4.3.8. Pembahasan Hasil Penelitian.....	95
 BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran.....	100
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Dalam Memilih Jasa Kredit Perbankan Pada Bank Konvensional

(Studi Kasus Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru)

ABSTRAKSI

**OLEH :
DODI IRIYANTO**

Dalam era globalisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin mengalami kemajuan yang pesat. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru berusaha untuk menambah fitur-fitur baru pada setiap layanan pada pinjaman kredit, hal tersebut dilakukan agar Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru dapat mempertahankan jumlah nasabah dan bisa menarik nasabah lebih banyak lagi. Permasalahan yang dihadapi oleh mereka adalah belum mencapai target yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih Kredit pinjaman Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accidentian sampling yaitu sampel yang memiliki cirri/sifat khusus dari populasi dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis factor.

Setelah dilakukan proses pengumpulan data, peneliti menggunakan SPSS (Statistical Package For Social Science) 10.0 untuk mendapatkan hasil penelitian. Adapun hasil yang diperoleh dapat dikelompokkan menjadi 4 faktor yaitu : a. Faktor Kantor cabang, b. Faktor Jaminan Kredit, c. Faktor Persyaratan yang mudah, d. Faktor Penagih kredit sebagai faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh nasabah dalam memilih kredit di Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu sarana yang mempunyai peran penting dalam hal menyalurkan serta menyeimbangkan pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas yang sehat dan dinamis adalah “perbankan”. Peran yang penting tersebut diatas disebabkan oleh fungsi utama “bank” sebagai penerima dan penghimpun dana baik bagi perorangan, badan-badan pemerintahan maupun badan usaha yang swasta, selanjutnya sebagai penyalur dana melalui perkreditan kepada pihak-pihak yang memerlukannya baik dari pihak dunia usaha maupun individu secara efektif dan efisien, yang dengan berdasarkan demokrasi ekonomi yang mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dan hasil-hailnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. (Hariyanto, 1996:1)

Sistem perekonomian Indonesia yang berdasarkan demokrasi ekonomi dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan UUD 1945. Maka kesinambungan dan peningkatan pelaksanaan pembangunan nasional yang berdasarkan kekeluargaan, perlu senantiasa dipelihara serta ditumbuh kembangkan dengan baik. Dalam mencapai tujuan tersebut, maka pelaksanaan pembangunan ekonomi harus lebih banyak memelihara keserasian, keselarasan, serta kesinambungan pada unsur-unsur

pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional yang sehat dan dinamis. (Hariyanto, 1996:1).

Sistem perbankan merupakan inti system keuangan di indonesia yang mempunyai empat fungsi strategisnya yaitu pertama, sebagai perantara antara penabung dan penerima kredit. Perbankan merupakan sumber utama penyediaan modal kerja maupun investasi bagi dunia usaha. Kedua, bank merupakan lembaga keuangan yang dapat mengelolah bentuk resiko keuangan. Ketiga, bank merupakan pelaksana kebijakan moneter (dalam mekanisme transmisi kebijakan moneter) dan. Keempat, system perbankan merupakan penyelenggara system pembiayaan nasional. (Anonim, 2002:1)

Seiring dengan membaiknya kondisi perbankan secara umum yang ditandai dengan pulihnya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan. Hal ini ditunjukkan dengan naiknya dana pihak ketiga ke perbankan secara gradual, atau rata-rata 3,3% per triwulan selama tahun 2000 dan 2,6% selama tahun 2001. Kinerja penyaluran dana perbankan pada Bank Rakyat Indonesia juga sudah mulai membaik ditandai dengan peningkatan kredit diproyeksikan sebesar 18% -22% hingga 2011 sedangkan Dana Pihak Ketiga (DPK) ditargetkan sebesar 15%-17% hingga 2011. Meskipun bank mulai menyalurkan kreditnya, namun secara umum fungsi intermediasi perbankan masih berjalan lambat. Hal ini dapat dilihat dari LDR perbankan terus meningkat meskipun kenaikannya belum terlalu mengkhawatirkan. (Anonim, 2011 :7)

Bila suku bunga kredit suatu bank ditetapkan tinggi (terlalu tinggi), akan dianggap pendapatan bank mencapai prosentase yang tinggi pula. Namun dilihat dari segi nasabah (debitur), tingginya suku bunga kredit itu, akan membebani usahanya mengakibatkan perusahaannya kurang (tidak) dapat berkembang sehingga mungkin sekali arus pengembalian kreditnya menjadi tersendat-sendat. Situasi seperti ini cepat atau lambat akan banyak mempengaruhi pula terhadap perkreditan yang dilaksanakan oleh bank yang bersangkutan. (Hadiwidjaja, 1994:134)

Sejak awal tahun 1990-an, terjadi proses gradual kondisi pasar kredit yang rentan di Indonesia seperti pengungkapan kredit bermasalah (non-performing loans) sebagai pendorong utama keadaan negative spread yang dapat mengarah pada kebangkrutan sistem perbankan. Laporan tahunan bank Indonesia 1998/99 menyebutkan bahwa kredit bermasalah Bank Rakyat Indonesia telah meningkat dari 9,3% pada tahun 1996/97 menjadi 19,8% pada 1997/98, dan meningkat drastis menjadi 1998/99. Akibat krisis keuangan juli 1997, Pemerintah Indonesia melalui otoritas moneter menetapkan kebijakan moneter yang ketat (tight money policy) sesuai paket penyelamatan IMF dengan meningkatkan tingkat bunga. Pernah tercatat, tingkat bunga sertifikat Bank Indonesia (SBI), sebagai patokan menetapkan tingkat bunga simpanan, mencapai angka tertinggi pada Agustus 1998 sebesar 70%. (Hariadi, 2002:210)

Beberapa alasan yang skriptis menyatakan bahwa pengurangan tajam kredit perbankan sudah terjadi secara esensial bahkan di tingkat yang sama

dengan permintaan kredit pada saat resesi. Penurunan tajam kredit perbankan pada masa krisis bahkan telah mengundang pernyataan banyak pengamat tentang credit crunch dalam sektor perbankan dan meningkatkan perhatian yang besar atas implikasinya terhadap ketersediaan kredit untuk sektor swasta dan kegiatan ekonomi riil. Kenyataannya, ada resiko serius atas kegagalan keuangan, baik di sektor perbankan maupun sektor perusahaan yang akan membawa penurunan ekonomi yang signifikan dan berkepanjangan di Indonesia. Hal ini merupakan suatu bukti singkat untuk memunculkan kepercayaan yang kuat terhadap kemungkinan keberadaan saluran kredit dalam mekanisme moneter. (Hariadi, 2002:211)

Pada tahun 2002, perkembangan seluruh indikator harga yakni inflasi Indeks Harga Konsumen (IHK), inflasi inti, Indeks Harga Perdagangan Besar (IHPB), indeks Harga Asset (IHA), dan PDB deflator menunjukkan penurunan inflasi dibandingkan dengan sebelumnya. Penurunan inflasi dalam tahun laporan terutama disebabkan oleh menguatnya nilai tukar rupiah yang disertai dengan rendahnya tingkat volatilitas dan membaiknya ekspektasi inflasi. Relatif tingginya inflasi tersebut pada tahun laporan antara lain disebabkan oleh dampak kebijakan pemerintah dibanding harga dan pendapatan yang lebih tinggi dari perkiraan awal tahun serta ekspektasi masyarakat terhadap inflasi yang masih tinggi walaupun telah menunjukkan perbaikan. Inflasi pada tahun 2002 tercatat sebesar 10.03% (Y-O-Y), lebih rendah dibandingkan dengan inflasi tahun sebelumnya yang mencapai 12,55%. Kecenderungan penurunan inflasi semakin jelas terlihat dari

perkembangan inflasi inti. Inflasi yang sejak awal 2000 mencatat peningkatan, pada pertengahan 2001 mulai menunjukkan kecenderungan menurun. Pada 2002 penurunan inflasi inti tersebut terus berlanjut bahkan dengan penurunan yang lebih tajam yang mencapai 6,96% dibandingkan pada 2001 sebesar 10.4%. hal ini mengindikasikan bahwa laju inflasi secara umum pada dasarnya mengalami penurunan, tetapi karena adanya kenaikan harga atau tarif yang ditetapkan oleh pemerintah. (Anonim, 2002 : 8)

Dalam upaya menunjang kesinambungan serta peningkatan pelaksanaan pembangunan lembaga perbankan sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan yang tangguh dan sehat, khususnya dalam memberikan kredit kepada masyarakat. Didasari pemikiran diatas maka perlu diadakan penelitian tentang “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Dalam Memilih Jasa Kredit Perbankan Pada Bank Konvensional (Studi Kasus Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru) “.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Dalam Memilih Jasa Kredit Perbankan Pada Bank Konvensional (Studi Kasus Bank Rakyat Indonesia Surabaya) “.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

“Untuk mengetahui Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Dalam Memilih Jasa Kredit Perbankan Pada Bank Konvensional (Studi Kasus Bank Rakyat Indonesia Cabang waru) “.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di ambil dari di laksanakan nya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu bahan untuk memperoleh informasi atau gambaran beberapa faktor yang mempengaruhi penyaluran kredit perbankan pada Bank Rakyat Indonesia.
2. Sebagai bahan pertimbangan dan perancangan bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian terhadap masalah yang serupa.
3. Sebagai informasi ilmiah bagi pihak yang berkepentingan terutama bagi Fakultas Ekonomi UPN ‘Veteran’ Jatim di surabaya untuk melengkapi perbendaharaan perpustakaan.